



# JNPH

Volume 12 No. 2 (Oktober 2024)

© The Author(s) 2024

## **PENTINGNYA LOYALITAS PASIEN MELALUI PENGALAMAN DAN PENANGANAN KELUHAN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIATOR**

## **THE IMPORTANCE OF PATIENT LOYALTY THROUGH EXPERIENCE AND HANDLING COMPLAINTS WITH TRUST AS A MEDIATOR**

**AAP AFIDAHTIN, ENDANG RUSWANTI, ANASTINA TAHJOO**  
**ILMU- ILMU KESEHATAN, UNIVERSITAS ESA UNGGUL, JAKARTA, INDONESIA**  
**Email: afidahtinafie123@gmail.com**

### **ABSTRAK**

**Pendahuluan:** Penelitian ini berangkat dari hasil observasi awal yang menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien umum, perusahaan dan asuransi di sebuah fasilitas kesehatan pada tahun 2023. Penurunan ini menjadi perhatian penting bagi manajemen karena dapat memengaruhi kinerja dan keberlanjutan layanan. Oleh karena itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengkaji secara empiris pengaruh pengalaman pasien dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien, dengan kepercayaan sebagai variabel intervening yang memainkan peran penting dalam hubungan ini **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional study, yang memungkinkan pengumpulan data pada satu titik waktu untuk menganalisis hubungan antar variabel. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan pasien umum, perusahaan dan asuransi di fasilitas kesehatan tersebut, dengan teknik pengambilan sampel non-probabilitas. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan penggandaan jumlah indikator dengan 5 kali jumlah observasi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dirancang untuk mengukur pengalaman pasien, penanganan keluhan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode three box method, yang memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi hubungan antar variabel **Hasil dan Pembahasan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien dan penanganan keluhan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan kepercayaan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan tersebut. Selain itu, ditemukan bahwa pengalaman pasien dan penanganan keluhan secara langsung memengaruhi kepercayaan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas mereka. Kepercayaan terbukti menjadi variabel paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas pasien, menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kepercayaan pasien dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan loyalitas **Kesimpulan:** Pengalaman pasien dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Pengalaman pasien dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepercayaan, pengalaman pasien, penanganan keluhan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kepercayaan merupakan variabel paling dominan yang mampu meningkatkan loyalitas pasien.

## **Kata Kunci: Pengalaman, Penanganan Keluhan, Kepercayaan, Loyalitas, Pasien**

### **ABSTRACT**

**Intoduction:** This research departs from the results of initial observations which show a decrease in the number of general, corporate and insurance patients in a health facility in 2023. This decrease is an important concern for management because it can affect the performance and sustainability of services. Therefore, the main aim of this research is to empirically examine the influence of patient experience and complaint handling on patient loyalty, with trust as an intervening variable that plays an important role in this relationship. **Method:** This research uses a quantitative approach with a cross-sectional study design, which allows data collection at one point in time to analyze the relationship between variables. The research population was general, corporate and insurance outpatients at the health facility, using a non-probability sampling technique. The sample size is determined based on multiplying the number of indicators by 5 times the number of observations. Data collection was carried out through distributing questionnaires designed to measure patient experience, complaint handling, trust and patient loyalty. The data obtained was analyzed using the three box method, which allows researchers to evaluate the relationship between variables **Result and Discussion:** The results of this study indicate that patient experience and complaint handling have a significant influence on patient loyalty, with trust as an intervening variable that strengthens this relationship. Additionally, it was found that patient experience and complaint handling directly influence patient trust, which in turn increases their loyalty. Trust is proven to be the most dominant variable in influencing patient loyalty, indicating that efforts to increase patient trust can contribute significantly to increasing loyalty. **Conclusion:** Patient experience and complaint handling influence patient loyalty with trust as an intervening variable. Patient experience and complaint handling influence trust, patient experience, complaint handling and trust influence patient loyalty, and trust is the most dominant variable that is able to increase patient loyalty.

**Keywords: Experience, Complaint Handling, Trust, Loyalty, Patients**

### **PENDAHULUAN**

Rumah sakit sebagai sebuah industri layanan kesehatan harus berupaya memiliki keunggulan layanan yang mampu ditampilkan kepada pasien, untuk itulah setiap rumah sakit perlu menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan (Woo & Choi, 2021).. Secara nyata dalam persaingan industri yang serupa, banyak faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, pada sebuah industri layanan kesehatan, loyalitas pasien sangat menentukan eksistensi rumah sakit untuk tetap bertahan dalam kondisi persaingan yang ketat, hasil penelitian menyimpulkan bahwa loyalitas dibuktikan pasien dengan kesediaannya untuk selalu mengunjungi ulang rumah sakit yang pernah

melayani sebelumnya. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengukur sejauh mana pengalaman pasien dan cara penanganan keluhan dapat membentuk dan memperkuat loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan, serta memahami peran penting kepercayaan dalam proses ininenciptakan kepercayaan yang berujung pada loyalitas pasien.

RS X merupakan salah satu rumah sakit yang menjalankan layanan rawat jalan dengan layanan unggulan pada poli obgyn dan anak. Berdasarkan studi awal pada 3 Maret 2024 melalui teknik observasi, diinformasikan oleh internal rumah sakit, bahwa terjadi penurunan jumlah pasien lama rawat jalan pada tahun 2023 yang merupakan pasien umum dengan fasilitas pembayaran pribadi dan asuransi dibandingkan tahun 2022, dengan jumlah

pasien di tahun 2022 sebanyak 29.303 pasien, dan tahun 2023 berjumlah 26.624 pasien. Data tersebut menunjukkan bahwa terjadi penurunan pasien lama dengan fasilitas pembayaran pribadi sebanyak sebesar 2.679 pasien (9,14%), dan hal tersebut merupakan sebuah permasalahan yang mengindikasikan menurunnya loyalitas pasien dengan fasilitas pembayaran pribadi serta asuransi, terhadap RS X karena adanya faktor-faktor yang dipermasalahkan pasien atas kinerja layanan sebelumnya yang mereka rasakan.

Pengalaman pasien menggambarkan sebuah kesan yang dirasakannya dalam menilai kesesuaian kinerja dan harapan, sehingga sangat menentukan kepercayaan pasien yang berujung pada tingkat loyalitas pasien, pasien yang terkesan dengan pengalamannya dalam merasakan kesesuaian harapan dengan kinerja layanan, berdampak pada tingkat loyalitasnya, pengalaman pasien terbentuk melalui kualitas pelayanan yang dapat memberikannya kepuasan, sehingga hal tersebut menentukan tingkat loyalitasnya terhadap rumah sakit, dan pengalaman mengajarkan pasien tentang kesungguhan tenaga kesehatan memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, sehingga menjadi pertimbangan bagi pasien untuk tetap loyal, karena menurut Picker Patient Experience Questionnaire pengalaman pasien dibentuk oleh aspek informasi dan edukasi, koordinasi pelayanan, kenyamanan fisik, dukungan emosional, preferensi pasien, keterlibatan keluarga dan teman, kontinuitas dan transisi, serta akses terhadap pelayanan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan terhadap pasien rawat jalan kategori pasien umum, asuransi dan perusahaan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan disain cross sectional study. Teknik sampel menggunakan non probability sampling penentuan jumlah sampel berdasarkan pendapat (Hair et al., 2019) dengan cara jumlah indikator  $X = 5$ , sehingga ditemukan perhitungan  $48 \text{ items} \times 5 = 240$ . Metode penarikan sampling

menggunakan purposive sampling.

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas dan reliabilitas Konstruk

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk**

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
X1	0.876	0.907	0.619
X2	0.961	0.968	0.810
Z	0.938	0.948	0.673
Y	0.971	0.974	0.758

Sumber: Output PLS, 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan, bahwa seluruh nilai AVE variabel penelitian bernilai  $> 0,50$ , dan nilai cronbach's alpha serta reliabilitas komposit seluruhnya bernilai  $> 0,70$ , sehingga disimpulkan bahwa seluruh indikator yang terkandung dalam variabel penelitian merupakan konstruk yang baik dalam memberntuk variabel laten.

### Uji Kecocokan Model Struktural

**Tabel 2. Hasil Analisa Kecocokan Model Struktural**

	Model Saturated	Model Estimasi
SRMR	0.072	0.072

Sumber: Output -PLS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, disimpulkan bahwa nilai SRMR model saturated dan model estimasi menunjukkan nilai  $< 0,1$  sehingga hasil tersebut menjelaskan bahwa model penelitian dapat dikatakan Fit untuk mengukur hubungan antara variabel laten dan variabel yang diamati. Sehingga disimpulkan bahwa pemodelan empiris yang dibuat berdasarkan data observasi, sesuai dengan acuan dalam indeks tersebut, atau struktur menunjukkan model yang baik.

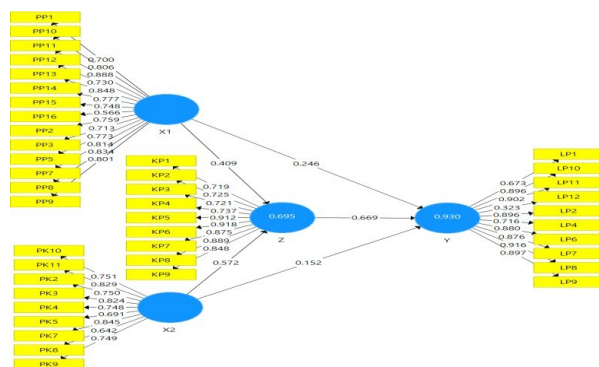
**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Pengujian Ke Variabel			
	X1	X2	Y	Z
X1			3.354	1.048
X2			1.082	1.048
Y				
Z			3.460	

Sumber: Output PLS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pengujian variabel pengalaman pasien, dan penanganan keluhan terhadap kepercayaan menunjukkan bahwa seluruh nilai VIF < 10, dan pengujian variabel pengalaman pasien, penanganan keluhan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa seluruh nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkorelasi, dan penelitian dapat dilakukan ke tahap selanjutnya.

**Analisa Inner Model**



**Gambar 1. Diagram Jalur Model Koefisien**  
Sumber: Output PLS, 2024

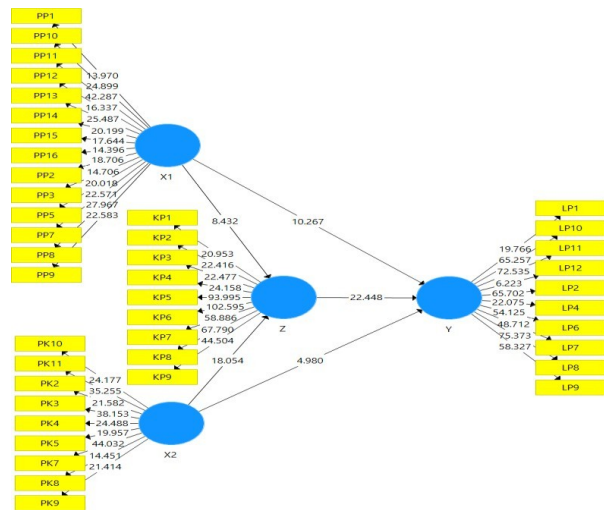
Berdasarkan gambar 1 diketahui bahwa Nilai koefisien determinasi pada pengaruh pengalaman pasien dan penanganan keluhan berkontribusi sebesar 66,9 dalam menciptakan kepercayaan dan masuk dalam kategori pengaruh yang kuat (Hair et al., 2019).

**Tabel 4. Hasil Analisa Pengaruh Tidak Langsung dan Total**

Pengaruh	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
X1→Z→Y	0,274	0,520
X2→Z→Y	0,382	0,534

Sumber: Output PLS, 2024

**Uji Hipotesis**



**Gambar 2. Diagram Jalur Model Uji Signifikansi**

Sumber: Output PLS, 2024

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Pengalaman Pasien dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening**

Hasil Analisa membuktikan bahwa pengalaman pasien dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening, yang berarti bahwa dengan adanya kepercayaan, maka pengalaman pasien dan penanganan keluhan dapat lebih tinggi dalam meningkatkan loyalitas pasien, dibandingkan tanpa adanya kepercayaan, dan ini menyimpulkan bahwa kepercayaan mampu mengintervensi secara positif hubungan pengalaman pasien dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien. Keadaan ini membuktikan bahwa kepercayaan pelanggan merupakan bentuk sikap yang lahir dari rasa

suka atau tidak suka dan berfungsi untuk menentukan kemauan pelanggan untuk bertahan menggunakan produk, dan pada dasarnya kepercayaan dibentuk oleh kemampuan pemasar dalam memenuhi harapannya melalui kinerja produk atau jasa yang berkualitas, dan suatu kepercayaan wajib dibangun pemasar agar pelanggan dapat menilai kredibilitas produk yang akan menentukan keberlanjutannya untuk melakukan pembelian ulang di kemudian hari, kepercayaan pelanggan dibangun melalui pengalamannya dalam merasakan kualitas pelayanan, sehingga mereka akan tetap setia menggunakan layanan tersebut di kemudian hari, serta kepedulian rumah sakit dalam menangani keluhan pasien akan menciptakan kepercayaan yang berujung pada loyalitas pasien. Kemampuan kepercayaan sebagai pemediasi hubungan pengalaman pasien dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pasien terjadi karena aspek kompetensi berperan sebagai dimensi yang mendominasi kepercayaan, dimana pasien mempercayai kompetensi dokter dalam memberikan layanan pengobatan, kompetensi dokter dalam melakukan pelayanan medis terbaik, dan pasien meyakini dilayani dengan aman oleh dokter di rumah sakit tersebut, sehingga dengan kesan positif pasien atas kepedulian dokter dalam melibatkan keluarga dan kerabat, serta keadilan distributif yang mereka rasakan pada penanganan keluhan mampu membentuk komitmen pasien lebih tinggi untuk selalu berkunjung ulang sesuai jadwal kontrol, berkunjung ulang saat membutuhkan layanan yang sama dan berkunjung ulang karena terbiasa pelayanannya.

### **Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepercayaan**

Hasil analisa menyimpulkan bahwa pengalaman pasien berpengaruh terhadap kepercayaan, sehingga dengan upaya peningkatan pengalaman pasien yang lebih baik, maka tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan rawat jalan RS x akan

meningkat. Keadaan ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien merupakan keseluruhan interaksi yang dibentuk oleh budaya organisasi yang mempengaruhi persepsi pasien pada seluruh kontinum perawatan, karena proses keputusan pasien untuk tetap mempercayakan layanan kesehatannya pada satu rumah sakit sebelumnya dibentuk oleh tahapan purna kunjungan yang membuat pasien percaya atas keunggulan rumah sakit dalam menjawab harapannya, dan pengalaman pasien menggambarkan sebuah kesan yang dirasakannya dalam menilai kesesuaian kinerja dan harapan, sehingga sangat menentukan kepercayaan pasien yang berujung pada tingkat loyalitas pasien. Mengacu pada hasil analisa three box method, peran pengalaman pasien dalam mempengaruhi kepercayaan disebabkan tingginya indeks pengalaman pasien secara keseluruhan, terutama pengalaman pasien atas dilibatkannya keluarga dan teman, dimana pasien merasa bahwa dokter melibatkan keluarga untuk memantau perkembangan kesehatan, dan merasa dokter melibatkan keluarga untuk kedisiplinan meminum obat, sehingga pasien yakin atas kompetensi dokter dalam memberikan layanan pengobatan, yakin dokter melakukan pelayanan medis terbaik dalam melayani pasien, dan meyakini dilayani dengan aman oleh dokter.

### **Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan**

Hasil analisa menyimpulkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepercayaan, sehingga dengan upaya peningkatan penanganan keluhan yang sesuai dengan harapan pasien, maka tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan rawat jalan RS X akan meningkat. Keadaan ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan pelanggan adalah upaya dari organisasi meluruskan kesalahan atas produk atau jasa yang dijualnya kepada pelanggan dengan tujuan memulihkan situasi dan memulihkan kepercayaan pelanggan, karena keluhan yang disampaikan pasien atas ke tidak sesuaian

kinerja dengan harapannya merupakan sebuah permasalahan yang harus diselesaikan secara bijak sehingga tidak menimbulkan kekecewaan mendalam yang akan mempengaruhi kepercayaan pasien, dan penanganan keluhan pelanggan yang baik menentukan kepercayaan pelanggan dalam menilai suatu layanan. Keadaan menunjukkan keadilan distributif sangat dirasakan pasien, dimana mereka merasa bahwa rumah sakit memberikan solusi positif atas keluhan yang dialami, rumah sakit memberikan penanganan keluhan yang memuaskan, dan rumah sakit memberikan kompensasi yang adil atas keluhan yang dialami, sehingga keadaan tersebut membangun kepercayaan pasien.

### **Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil analisa menyimpulkan bahwa pengalaman pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien, sehingga dengan upaya peningkatan memberikan pengalaman lebih berkesan, maka loyalitas pasien untuk tetap menggunakan layanan dari RS X meningkat, dan terlihat bahwa pasien merasa terkesan dengan pengalaman pasca merasakan layanan rawat jalan sebelumnya, sehingga mereka terdorong untuk berkomitmen mengunjungi ulang RS X di kemudian hari. Keadaan ini membuktikan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah pengalaman positif yang dapat membentuk membentuk sebuah kepercayaan sehingga akan menentukan sikap pelanggan membeli ulang, karena pengalaman pasien terbentuk melalui kualitas pelayanan yang dapat memberikannya kepuasan, sehingga hal tersebut menentukan tingkat loyalitasnya terhadap rumah sakit, dan pengalaman mengajarkan pasien tentang kesungguhan tenaga kesehatan memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, sehingga menjadi pertimbangan bagi pasien untuk tetap loyal. Terlihat permasalahan pengalaman pasien terletak pada aspek kenyamanan fisik, dimana pasien kurang nyaman dengan ruang pemeriksaan dan ruang tunggu yang

disediakan rumah sakit, sehingga hal tersebut berdampak pada permasalahan pasien dengan kesetiaan merek, dimana mereka akan memilih rumah sakit lain jika ada yang menawarkan harga lebih terjangkau, jika ada rumah sakit yang terdekat, dan jika ada rumah sakit yang lebih ternama.

### **Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil analisa menyimpulkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas pasien sehingga dengan keseriusan pihak rumah sakit dalam penanganan keluhan pasien, maka loyalitas pasien untuk tetap menggunakan layanan dari RS X meningkat, dan terlihat bahwa pasien merasa percaya dengan kepedulian pihak RS X dalam menangani masalah keluhan yang mereka sampaikan, sehingga mereka akan tetap loyal mengunjungi ulang RS X di kemudian hari. Keadaan ini menunjukkan penanganan keluhan pelanggan adalah upaya dari organisasi meluruskan kesalahan atas produk atau jasa yang dijualnya kepada pelanggan dengan tujuan memulihkan situasi dan memulihkan kepercayaan pelanggan, karena tujuan keluhan pelanggan sendiri berfungsi sebagai sumber perbaikan layanan di masa mendatang, sehingga berdampak pada tingkat loyalitas. Terlihat bahwa permasalahan ada pada aspek keadilan interaksional, dimana pasien kurang puas terhadap kepedulian personil rumah sakit untuk serius dalam menangani keluhan, dalam mendengarkan keluhan secara lengkap, dalam mendengarkan masukan pasien, dan dalam upaya menyelesaikan keluhan pasien, sehingga hal ini berimbas pada kesetiaan pasien terhadap merek RS X, dimana mereka akan berpindah ke rumah sakit lain jika ada rumah sakit yang terdekat, dan jika ada rumah sakit yang lebih ternama.

### **Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien**

Hasil analisa menyimpulkan bahwa

kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, sehingga dengan terciptanya kepercayaan pasien, maka loyalitas pasien untuk tetap menggunakan layanan dari RS X meningkat, dan terlihat bahwa pasien merasa percaya terkesan dengan layanan rawat jalan dari RS X, sehingga mereka akan tetap loyal mengunjungi ulang di kemudian hari. Keadaan ini terjadi karena pada prinsipnya loyalitas pelanggan untuk melakukan pembelian ulang terjadi saat pelanggan melakukan penilaian yang didasarkan pada pilihan alternatif lebih dari satu pilihan yang membentuk suatu kepercayaan, karena pentingnya sebuah kepercayaan dibangun, karena pada dasarnya hal tersebut menentukan tingkat penilaian pasien atas kompetensi, integritas dan ketulusan penyedia layanan, yang menjadi pertimbangan pasien untuk tetap loyal pada penyedia layanan tertentu, karena kepercayaan dibangun atas dasar pengalaman, sehingga akan menentukan kesetiaan pasien terhadap sebuah merek layanan kesehatan. Kepercayaan menjadi variabel paling dominan yang mampu meningkatkan loyalitas pasien, keadaan ini terjadi karena penilaian pasien atas kompetensi dokter dalam memberikan layanan pengobatan, dalam melakukan pelayanan medis terbaik, dan dalam memberikan pelayanan yang aman bagi pasien, sehingga pasien berkomitmen untuk melakukan kunjungan ulang sesuai jadwal kontrol, saat membutuhkan layanan yang sama, dan akan melakukan kunjungan ulang karena merasa terbiasa dengan pelayanan di RS X.

## **KESIMPULAN**

Pengalaman pasien dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Pengalaman pasien dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepercayaan, pengalaman pasien, penanganan keluhan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kepercayaan merupakan variabel paling dominan yang

mampu meningkatkan loyalitas pasien. Dari hasil Analisa bahwa indeks terendah ada pada masalah pengalaman, di dimensi kenyamanan fisik, penanganan keluhan pada dimensi keadilan interaksional pihak rumah sakit dalam menangani keluhan yang mereka sampaikan, kepercayaan pada dimensi ketulusan dokter dalam melayani, dalam menggunakan seluruh kompetensinya saat melayani pasien, pasien kurang puas, loyalitas pada dimensi komitmen terhadap merek membuat sikapnya untuk melakukan kunjungan ulang lebih rendah. Berdasarkan temuan penelitian dengan indeks terendah dari masing-masing dimensi tiap variabel, maka implikasi manajerial dalam perbaikan sistem untuk kenyamanan fisik dapat ditingkatkan dengan upaya perbaikan fasilitas ruang tunggu dan sistem antrian pasien. Penanganan keluhan pada dimensi keadilan interaksional dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kepedulian semua petugas rumah sakit dalam menangani keluhan pasien. Ketulusan merupakan aspek terlemah pada variabel kepercayaan maka perlu dilakukan perbaikan pada sistem komunikasi pemasaran, dengan berupaya memuat video.

## **SARAN**

Komunikasi terhadap merek merupakan aspek terlemah pada loyalitas pasien, perlu dilakukan perbaikan pada sistem penetapan harga, dengan menetapkan harga berbasis apa yang ingin dibayar pasien, melakukan sistem tindakan yang berbasis paket, seperti paket melahirkan baik normal maupun operasi, paket MCU dasar juga lanjutan, paket liburan sekolah sehingga akan menjadi pertimbangan pasien untuk tetap memilih RS Sari Asih Karawaci.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Andreano, P., & Pardede, R. (2023). Service Quality and Patient Trust on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction on Inpatients. *Interdisciplinary Social Studies*, 2, 2684–2692.

- Ariani, K. R., & Putri, G. A. (2016). Pengaruh Belanja Modal Dan Dana Alokasi Umum Terhadap Kemandirian Daerah. Seminar Nasional Dan The 3rd Call for Syariah Paper, 364–369.
- Asmaryadi, A., Pasinringi, S., Thamrin, Y., & Muis, M. (2020). Influence of Patient Experience and Hospital Image on Patient Loyalty in Meloy Public Hospital of Sangatta, East Kutai Regency. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8, 147–151. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.5213>
- Asti, W. P., Handayani, P. W., & Azzahro, F. (2021). Influence of Trust, Perceived Value, and Attitude on Customers' Repurchase Intention for E-Grocery. *Journal of Food Products Marketing*, 27(3), 157–171. <https://doi.org/10.1080/10454446.2021.1922325>
- Boyle, B. (2015). *The Patient Experience: The Importance of Care, Communication, and Compassion in the Hospital Room*. Skyhorse
- Brandão, A., & Ribeiro, L. (2023). The Impact of Patient Experience on Loyalty in the Context of Medical-Aesthetic Health Services. *Journal of Patient Experience*, 10, 23743735231160424. <https://doi.org/10.1177/23743735231160422>
- Chen, X., Zhao, W., Yuan, J., Qin, W., Zhang, Y., & Yuxia Zhang. (2022). The Relationships Between People Aspect and Patient Experience with Nursing Care, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: A Structural Equation Modeling. *Patient Preference and Adherence*, 16, 3173–3183. <https://doi.org/10.2147/PPA.S386294>
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2022). Service Quality In The Healthcare Sector: a Systematic Review and Meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*, 21(1), 13–29. <https://doi.org/10.1108/LBSJMR-06-2022-0025>
- El Gareem, R. A. A., Fouad, A., & Mohamed, H. (2024). Psychological factors associated with patient loyalty in private healthcare sector in Egypt. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, ahead-of-p(ahead-of-print).
- Fatonah, S., & Palupi, H. (2020). The Effect of Handling Complaint and Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty Siti Fatonah, Heny Palupi. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, <https://doi.org/10.18196/jmmr.93138>